

Softwareopdateringsproces for udvalgt Product Link™-telematik og Cat Equipment Control Module (ECM)-software

Som forretningspartnere er Caterpillar og Cat®-forhandleren dedikeret til at give dig fremragende tilbud på teknologi og service i topklasse. Afhængigt af produktkonfiguration og servicevalg giver vores fjernstyringstjenester en række funktioner, herunder:

- Softwareopdateringer til fjernstyring, som giver dig mulighed for at opdatere udvalgt Product Link™-telematik og Cat ECM (udstyrskontrolmodul)-software ved at sende filerne direkte til produktet – eksternt og trådløst
- Fjerndiagnostik
- Lokale tjenester (som muliggør servicering af udstyr inden for WiFi-dækningen)

Dette dokument beskriver vores praksis for administration af softwareopdateringer til fjernstyring til Product Link-telematik og Cat ECM-software. Softwareopdateringer til fjernstyring giver værdi til Caterpillar-kunder ved at:

- Reducere behovet for at rejse for at få fysisk adgang til udstyr,
- Reducere omkostningerne til supporttjenester, som kunderne har brug for fra Cat-forhandlere,
- Øge opetiden ved hurtigere at løse problemer,
- Levere bedre, mere pålidelige data til mere effektiv supportforberedelse, forbedringer af ydeevne for software og aktiver og meget mere.

Hvordan kan jeg modtage softwareopdateringer?

Vi respekterer kundens valg og administrerer vores fjernstyringstjenester, så vi maksimerer værdien af Product Link-telematik og Cat ECM-software, optimerer alle supportforhold til Caterpillar og til Cat-forhandlere og overholder gældende love og regler. Som et grundlæggende princip bestræber Caterpillar sig på i god tro at give dig beskeder om opdateringer så hurtigt, som det er praktisk muligt. Meddelelser kan sendes på en række forskellige måder, alt efter hvad der er relevant for opdateringen, herunder via e-mail, en forhandler eller en mobil- eller webbaseret applikation. Naturligvis afhænger vores mulighed for at sende meddelelser til kunderne af, at vi er i besiddelse af deres opdaterede kontaktoplysninger. Kommunikationsprocessen for opdateringer afhænger typisk af den type flash, der udføres, som beskrevet nedenfor:

Mindre rutineopdateringer: Til rutineopdateringer og lavrisikoopdateringer af telematikheder vil Caterpillar bestræbe sig på i god tro at levere varsel på forhånd og give kunden mulighed for at vælge ikke at aktivere den pågældende opdatering, hvis den af en eller anden årsag ikke ønskes.. Sådanne rutineopdateringer omfatter rettelser af fejl og mindre opdateringer, funktionsforbedringer og forbedringer af ydeevne.

Større opdateringer: Når en flash-opdatering overstiger en mindre opdatering, vil opdateringen først blive installeret, efter at kunden eller kundens servicetekniker (som kan

være en tekniker fra forhandleren) aktiverer opdateringen ved hjælp af en godkendt mobil- eller webbaseret applikation eller andre midler, der er beregnet til at sikre, at der gives samtykke til opdateringen samt validering af, at produktet er i stand til at behandle den. En større opdatering kan omfatte nedenstående omstændigheder:

- Flashing af ny software på en styrings-ECM (motor, transmission osv.)
- Fjernstyret ændring af konfigurationsparameter for en styrings-ECM
- Aktivering af en funktion eller af softwareaktiveret udstyr
- Ændring af abonnementsniveauer, der gør, at kunden pådrager sig yderligere omkostninger, eller som væsentligt ændrer de indsamlede personlige oplysninger
- Større opdateringer til telematiksoftwaren, der påvirker aktivet, såsom en ændring af telematikfirmwaren eller et element i et systemkontrolmodul, der konfigureres via fjernstyring, og som kan ændre ydelsen af det pågældende aktiv eller system

Opdateringer, der forbedrer sikkerheden: Hvis en opdatering anses for nødvendig for at forbedre sikkerheden eller sikker drift af maskinen eller af et system, sender vi muligvis en meddelelse, efter at opdateringen er gennemført.

Kommunikationsopdateringer: I overensstemmelse med praksis i branchen kan Caterpillar og vores mobilnetværksudbydere foretage fjernstyret opdatering af parametre, der ikke påvirker driften af udstyret eller på anden måde når niveauet for en af ovenstående kategorier, herunder netværksroaminglisten, datakarakteristika eller andre netværksoplysninger på SIM-kortet (Subscriber Identity Module) i Product Link™-telematik uden at give besked til kunden eller som beskrevet i Product Link-dokumentet.

Caterpillars erklæring om principper for forbundne produktdata og datastyring

Mange af vores digitale teknologier og tjenester, herunder fjernstyringstjenester, er afhængige af produktforbindelse og de data og den trådløse adgang, der er aktiveret som et resultat af tilslutningen. Yderligere oplysninger om vores praksis for indsamling og håndtering af forbundne produktdata er tilgængelige i Caterpillars erklæring om global databeskyttelse, i enhver fortrolighedserklæring, der gælder for digitale abonnementer, samt i Caterpillars erklæring om datastyring. Gå til disse dokumenter for at få mere at vide om, hvilke oplysninger vi indsamler, hvordan vi indsamler og bruger dem og anden praksis, herunder oplysningernes relationer til fjernstyringstjenester.

Hvordan kan jeg få mere at vide?

Kontakt os ved at sende en e-mail til CatConnectSupport@cat.com, eller tal med Cat-forhandleren for at få mere at vide om fjernstyringstjenester, herunder fordelene ved dem, hvordan de virker, og om opdateringer er tilgængelige til din specifikke Product Link-telematik og Cat ECM-software.

